

KẾ HOẠCH
Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 06/01/2023 của UBND quận về cải cách hành chính Nhà nước Quận Ngô Quyền năm 2023; UBND quận ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2023 trên địa bàn Quận Ngô Quyền với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân/tổ chức để có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân/tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Kết quả điều tra xã hội học, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được sử dụng làm một trong những nội dung để đánh giá xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 của các phòng ban chuyên môn, UBND các phường.

2. Yêu cầu:

- Việc triển khai đảm bảo đúng kế hoạch, phương pháp, nguồn lực phân bổ, đạt kết quả, mục tiêu đề ra.

- Công tác khảo sát, đo lường phải thực hiện chính xác, khoa học, khách quan, phù hợp, công khai và minh bạch; kết quả đảm bảo phản ánh sát thực tế về hoạt động cung cấp dịch vụ công của cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát.

- Ứng dụng công nghệ thông tin để đảm bảo việc đo lường kịp thời, chính xác, khách quan.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG ĐO LƯỜNG, MẪU VÀ SỐ LƯỢNG PHIẾU ĐIỀU TRA; PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA, TỔNG HỢP

1. Đối tượng đánh giá, đối tượng lấy ý kiến:

a) Đối tượng đánh giá: UBND 12 phường.

b) Đối tượng lấy ý kiến:

Công dân ở độ tuổi đủ 18 tuổi trở lên và cá nhân, người đại diện cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp (bao gồm cả các hiệp hội doanh nghiệp) đến làm việc hoặc có thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và đã nhận kết quả tính từ 01/01/2023 đến thời điểm khảo sát năm 2023.

2. Nội dung đo lường:

Tập trung vào việc lắng nghe, nhận định, đánh giá mức độ hài lòng, mức độ mong đợi của người dân với việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống của người dân và đối với việc cung ứng dịch vụ công nói chung.

3. Phiếu điều tra: *(mẫu phiếu gửi kèm theo Kế hoạch)*

4. Số lượng phiếu điều tra: Chi tiết theo biểu gửi kèm

5. Phương pháp điều tra và điều tra viên

5.1. Phương pháp điều tra

Việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước dự kiến sử dụng các phương pháp sau:

(1) Khảo sát qua thư điện tử (được gửi kèm theo thông báo kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ toàn trình).

(2) Sử dụng điều tra viên điều tra trực tiếp đối với đối tượng điều tra:

- Các điều tra viên sẽ thực hiện phỏng vấn, điều tra trực tiếp tại Bộ phận Một cửa UBND quận và UBND 12 phường.

- Căn cứ danh sách do các cơ quan, đơn vị cung cấp, các điều tra viên sẽ liên hệ với đối tượng điều tra để thực hiện phỏng vấn vào thời gian và địa điểm thích hợp.

(3) Khảo sát trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố.

(4) Khảo sát trực tuyến qua ứng dụng Hải Phòng Smart (thử nghiệm).

Trong đó các hình thức (1), (2) là kết quả chính thức dùng để công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan trên địa bàn; các hình thức (3), (4) mang tính chất cung cấp thông tin tham khảo cho các cơ quan, đơn vị.

5.2. Điều tra viên

Đề nghị Quận đoàn, Hội Liên hiệp Phụ nữ quận quan tâm, bố trí Đoàn viên, Hội viên tham gia Tổ Điều tra viên theo kế hoạch của UBND quận; UBND 12 phường phối hợp, tạo điều kiện để các Điều tra viên hoàn thành nhiệm vụ

III. NỘI DUNG, TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND 12 phường thông qua phần mềm với phương pháp khảo sát thời gian thực do UBND thành phố xây dựng và triển khai. Các nhiệm vụ cụ thể như sau:

1. Thành lập Tổ Điều tra viên:

Tổ Điều tra viên là lực lượng nòng cốt trong triển khai đánh giá giá định kỳ phục vụ chấm điểm CCHC năm 2023 đối với UBND các phường; đồng thời là lực lượng tuyên truyền viên, hướng dẫn điều tra, khảo sát khi mở rộng lực lượng tham gia điều tra, khảo sát.

- Số lượng: 24 người

- Thành phần: Đoàn viên thành niên, Hội viên Hội Phụ nữ.

- Yêu cầu đối với điều tra viên:

+ Giao tiếp: khả năng giao tiếp tốt, nói năng lịch sự, dễ nghe; có khả năng nghiên cứu, nắm bắt và thực hiện đúng, đầy đủ các nhiệm vụ, yêu cầu của việc điều tra xã hội học.

+ Có thiết bị điện tử cầm tay (điện thoại thông minh, máy tính bảng, ...) có kết nối mạng.

- Không thực hiện điều tra lấy ý kiến đối với cơ quan, đơn vị, địa phương nơi mình công tác, sinh sống để đảm bảo kết quả điều tra được khách quan.

2. Tập huấn điều tra xã hội học; tạo tài khoản, phân quyền điều tra:

- Phối hợp với Sở Nội vụ, đơn vị tư vấn tổ chức tập huấn thực hiện điều tra xã hội học; đánh giá kết quả điều tra...

- Phần mềm điều tra tại địa chỉ: <http://caicach.hanhchinh.net/haiphong/login> dành cho bộ phận quản trị để theo dõi, điều hành chung: tạo lập tài khoản Điều tra viên, quản lý, theo dõi tiến độ điều tra; kiểm tra, phúc tra kết quả điều tra, theo dõi kết quả điều tra...

- Ứng dụng điều tra “Khảo sát dịch vụ” có thể tải trên kho ứng dụng của 02 hệ điều hành IOS và Android, tương thích với các thiết bị điện tử cầm tay có kết nối mạng (điện thoại thông minh, máy tính bảng,...). Ứng dụng này dành cho các điều tra viên để thực hiện việc điều tra, lấy ý kiến.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách Nhà nước và các nguồn hợp pháp khác.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ quận:

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị liên quan và UBND 12 phường tổ chức triển khai kế hoạch đảm bảo mục đích, yêu cầu đề ra. Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thực hiện kế hoạch theo tiến độ; kịp thời báo cáo UBND quận những nội dung khó khăn, vướng mắc để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

- Tham mưu UBND quận thành lập Tổ Điều tra viên để thực hiện nhiệm vụ khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND 12 phường; xây dựng lịch điều tra xã hội học và phân công nhiệm vụ các điều tra viên.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND quận, đơn vị tư vấn tổ chức tập huấn; tạo tài khoản, phân quyền cho các điều tra viên thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch.

- Tham mưu UBND quận quy chế phối hợp với Quận đoàn, Hội Liên hiệp phụ nữ quận trong việc tổ chức điều tra, khảo sát, đánh giá đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND 12 phường.

2. Văn phòng HĐND và UBND quận:

- Phối hợp với Phòng Nội vụ, đơn vị tư vấn bố trí mục Phiếu khảo sát sự hài lòng trên Cổng Thông tin điện tử của quận và Cổng Thông tin điện tử 12 phường. Tạo mã QR đặt tại Bộ phận Một cửa kết nối với mục Phiếu khảo sát hài lòng trên Cổng Thông tin điện tử của quận và Cổng Thông tin điện tử 12 phường.

- Phối hợp với Phòng Nội vụ quận, đơn vị tư vấn tổ chức tập huấn, tạo tài khoản, phân quyền cho các điều tra viên thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch. Phân công công chức thực hiện quyền quản trị đối với phần mềm điều tra để theo dõi, điều hành chung.

- Tích cực tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người dân đến nhận kết quả thực hiện phiếu khảo sát điện tử thông qua quét mã QR đặt tại bộ phận Một cửa.

3. Phòng Tài chính - Kế hoạch quận:

Phối hợp với Phòng Nội vụ quận tham mưu UBND quận bố trí kinh phí thực hiện kế hoạch, hướng dẫn thanh quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch theo đúng quy định.

4. Đề nghị Quận đoàn, Hội Liên hiệp Phụ nữ quận:

- Tham gia xây dựng và triển khai quy chế phối hợp giữa UBND quận và Quận đoàn, Hội Liên hiệp Phụ nữ quận trong việc tổ chức điều tra, khảo sát, đánh giá đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với UBND 12 phường thông qua các ứng dụng triển khai.

- Quan tâm, bố trí Đoàn viên, Hội viên tham gia Tổ Điều tra viên theo kế hoạch của UBND quận.

5. UBND các phường:

- Tổ chức tuyên truyền, triển khai kế hoạch đến cán bộ, công chức, người dân, tổ chức trên địa bàn.

- Bố trí mục Phiếu khảo sát sự hài lòng trên Cổng Thông tin điện tử và thực hiện khảo sát trực tuyến trên cổng Thông tin điện tử của đơn vị mình. Đặt các mã QR code và tuyên truyền hướng dẫn người dân tích cực tham gia vào Phiếu khảo sát.

- Vận động các thành phần tham gia thành viên Tổ Điều tra viên đầy đủ khi được yêu cầu.

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của đơn vị mình để chỉ đạo khắc phục, cải thiện các nội dung còn hạn chế, chưa đánh giá tốt.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Điều tra xã hội học, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2023 trên địa bàn Quận Ngô Quyền, Ủy ban nhân dân quận yêu cầu các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường nghiên túc tổ chức triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường báo cáo về UBND quận (qua Phòng Nội vụ) để kịp thời chỉ đạo, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Quận ủy;
- Thường trực HĐND quận;
- CT, các PCT UBND quận;
- Công TTĐT quận;
- Các phòng, ban chuyên môn;
- UBND các phường;
- Lưu: VT, NV (02).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Đặng Văn Khởi